

# **CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022**

---

**INFORME DE CUADRO DE MANDOS**

**2024**

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Servicio:***1. Información y atención a las mujeres***Compromiso**1.1 Informar y atender con carácter inmediato a través del teléfono 900

<b>Indicador</b>	Mide la tasa de llamadas no atendidas de forma inmediata. Su cálculo responde a la siguiente fórmula : (N.º de llamadas no atendidas de forma inmediata/ N.º total de llamadas) x 100
<b>Frecuencia de la medición</b>	Mensual
<b>Estándar de calidad:</b>	0%

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 100%

**Observaciones:** *El estándar de respuesta es óptimo, al enunciarse el indicador como una tasa de no respuesta, se fijaba en el 0%. La media anual es del 0% de llamadas no atendidas de forma inmediata.*

*El número total de llamadas recibidas en el teléfono 900 durante el año 2024 ha sido de 34.538 de las cuales todas son atendidas de forma inmediata, lo que corresponde al 100% de las llamadas.*

**Servicio:***1. Información y atención a las mujeres***Compromiso**1.2 Informar y atender en los Centros Provinciales de la Mujer y en los Centros Municipales de Información a la Mujer en un plazo de 48 horas desde la solicitud

<b>Indicador</b>	Mide la rapidez de atención en los Centros Provinciales y Municipales de Información a la Mujer. Se calcula de la siguiente manera: N.º de solicitudes atendidas en 48 horas/ N.º total de solicitudes atendidas x 100
<b>Frecuencia de la medición</b>	Mensual

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Estándar de calidad:** 100%**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 100%

**Observaciones:** El estándar de respuesta óptimo se fijaba en un porcentaje de respuesta del 100%. No se dispone de los datos relativos a la resolución de solicitudes en el plazo de 48 horas.

El número de mujeres atendidas durante 2024 en los Centros Provinciales asciende a 20.515 y en los Centros Municipales de Información a la mujer a 98.448 mujeres.

Respecto al total de consultas atendidas en 2024, en los Centros Provinciales y en los Centros Municipales de Información a la Mujer a 222.724 mujeres.

**Servicio:***1. Información y atención a las mujeres***Compromiso***1.3 Atender y acoger a mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes en un plazo de 24 horas desde la solicitud*

<b>Indicador</b>	Mide la rapidez en la acogida. Se calcula así: N.º total de solicitudes que cumplen los requisitos / N.º total de acogimientos x 100
<b>Frecuencia de la medición</b>	Semestral
<b>Estándar de calidad:</b>	Superior al 90%

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 99%

**Observaciones:** Durante el año 2024 se han atendido un total de 11.545 mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes, de las que 99,99% fueron

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

atendidas en un plazo de 24 horas desde la solicitud, es decir, el 99%.

**Servicio:**

2. Asesoramiento en materia de igualdad a las empresas

**Compromiso**

2.1 Responder a las Consultas efectuadas en la materia en el plazo máximo de 48 horas.

<b>Indicador</b>	Mide la rapidez en el asesoramiento a las empresas y ha sido calculado de la siguiente manera: N.º de consultas atendidas en el plazo máximo de 48 horas / N.º total de consultas efectuadas x100
<b>Frecuencia de la medición</b>	Semestral
<b>Estándar de calidad:</b>	Superior al 80%

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 100 %

**Observaciones:** El estándar óptimo se ha fijado en un porcentaje superior al 80%. La media total del año supera el 99,99 % por lo que cumple el objetivo marcado.

Durante 2024 se ha atendido a un total de 576 consultas de asesoramiento en materia de igualdad de las que todas se han atendido en un plazo inferior a 48 horas; se desglosa en 455 llamadas atendidas, cumpliendo el indicador el 100 %.

El Buzón EQUIPA 121, cumpliendo el indicador el 100 %

**Servicio:**

3. Formación en igualdad de género en las empresas y organizaciones laborales

**Compromiso**

3.1 Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación online sobre los planes de igualdad en las empresas

<b>Indicador</b>	Mide la satisfacción de las personas participantes en
------------------	---

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Frecuencia de la medición**  
**Estándar de calidad:**

una encuesta realizada al término del curso. Se calcula la satisfacción media manifestada en relación de los aspectos académicos del curso valorados en un rango de 1 a 5.

Anual  
Superior al 3,5%**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 4,72 %

**Observaciones:**

*Se han impartido 14 cursos del Catálogo EQUIPA que han generado 430 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una satisfacción media de 4,72 puntos sobre 5.*

**Servicio:**

*3. Formación en igualdad de género en las empresas y organizaciones laborales*

**Compromiso**

*3.1 Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación contra el acoso sexual y por razón de sexo.*

**Indicador**

Mide la satisfacción de las personas participantes en una encuesta realizada al término del curso. Se calcula la satisfacción media manifestada en relación de los aspectos académicos del curso valorados en un rango de 1 a 5.

**Frecuencia de la medición**  
**Estándar de calidad:**Anual  
Superior al 3,5%**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 4,77 %

**Observaciones:** *Se han impartido 6 cursos relacionados con la prevención del acoso que han generado 210 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una*

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

satisfacción media de 4,72 puntos sobre 5.

**Servicio:**

4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género.

**Compromiso**

4.1 Realizar al menos una campaña anual de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia de sobre las mujeres.

**Indicador**

Mide el número de campañas de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia sobre las mujeres realizadas durante el año

**Frecuencia de la medición**

Anual

**Estándar de calidad:**

100%

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** El indicador fijaba la realización de al menos una campaña anual de sensibilización. Se han realizado un total de 8 en 2024. Se supera así el estándar fijado.

Entre las Campañas que se han realizado están: Campaña por el Día Internacional de las Mujeres (8M), Campaña del juego y del juguete no sexista y violento, Campaña por el Día Internacional de la eliminación de la violencia sobre las mujeres (25N), Campaña de Prevención de Consumo de Pornografía, Campaña de Mujeres Supervivientes víctimas de Violencia de Género.

**Servicio:**

4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género.

**Compromiso**

4.2 Realizar al menos 10 actividades formativas en el Centro de Formación Feminista Carmen de

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Burgos o en los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer

<b>Indicador</b>	Mide el número de total de actividades formativas realizadas en el Centro de Formación Feminista “Carmen de Burgos” o en los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer.
<b>Frecuencia de la medición</b>	Anual
<b>Estándar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** El indicador fijaba al menos 10 actividades formativas en el Centro de Formación Feminista Carmen de Burgos o en los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer . Se han realizado un total de 35 en 2024. Se supera así el estándar fijado.

**Servicio:**

4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género.

**Compromiso**

4.3 Publicar al menos una noticia semanal en redes sociales

<b>Indicador</b>	Mide el número total de noticias publicadas en los perfiles de redes sociales del Instituto Andaluz de la Mujer: Facebook, X e Instagram
<b>Frecuencia de la medición</b>	Semanal
<b>Estándar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Observaciones:** El indicador fijaba la publicación de al menos una noticia semanal en redes sociales. Se han realizado un total de 4.304 noticias en el año 2024, donde de media, al mes se publican 358 noticias y a la semana 90.

**Servicio:**

4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género.

**Compromiso**

4.4 Celebración de un Congreso anual de Coeducación para el fomento de la igualdad.

<b>Indicador</b>	Mide el número total de Congresos de Coeducación celebrados.
<b>Frecuencia de la medición</b>	Anual
<b>Estándar de calidad:</b>	100 % (1 Congreso)

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: 0%

**Observaciones:** Este año el Congreso se ha realizado a principios de 2025. No se cumple con el estándar.

**Servicio:**

5. Subvenciones para el fomento del movimiento asociativo de mujeres

**Compromiso**

5.1 Convocar anualmente las subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres.



**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

<b>Indicador</b>	Mide el número total de convocatorias de subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres para la realización de proyectos que fomenten la participación social de las mujeres, la promoción de la igualdad de género y la prevención de la violencia contra las mujeres
<b>Frecuencia de la medición</b>	Anual
<b>Estándar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** El indicador fijaba la convocatoria anual de las subvenciones. La convocatoria se publicó a finales de 2023 en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía. Se cumple el estándar.

**Servicio:**

6. Vigilancia de la publicidad no sexista, a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad no sexista.

**Compromiso**

6.1 Responder sobre la tramitación de las denuncias en un plazo máximo de 10 días desde su recepción.

<b>Indicador</b>	Calcula el plazo de respuesta a las denuncias en un plazo máximo de 10 días desde su recepción, dividiendo el número de respuestas en 10 días entre el número total de denuncias recibidas.
<b>Frecuencia de la medición</b>	Semestral
<b>Estándar de calidad:</b>	Superior al 70 %

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER.**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: **100 %**

**Observaciones:** *Se han tramitado un total de 26 denuncias por publicidad sexista (8 en el primer semestre y 18 en el segundo semestre). Todas ellas se ha gestionado en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la denuncia por los canales habilitados.*